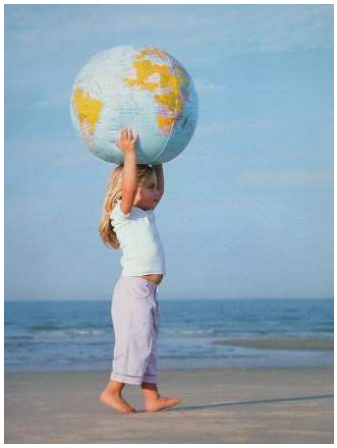
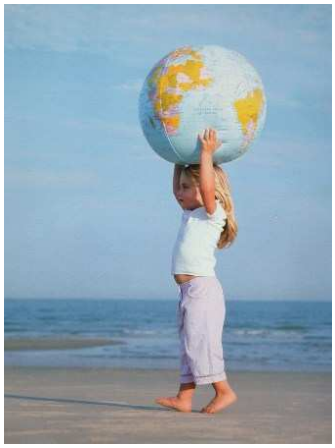
Manuel d'utilisation
ISO 26000





Base: ISO/**DIS** 26000,
comme si c'était la norme ISO 26000 enfin publiée

7 Avril 2010

Avec le soutien de:
NORMAPME

European Office of Crafts, Trades and Small and Medium-sized Enterprises for Standardisation
Bureau Européen de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises pour la Normalisation
Europäisches Büro des Handwerks und der Klein- und Mittelbetriebe für die Normung

Guido Gürtler, expert de NORMAPME, observateur de l'ICC à l'ISO/TMB/WG SR;
guido.guertler@t-online.de
Claudia Graziani, praticienne SR; c.graziani@gmx.de

Table des matières

Objectif 3

Etape 1: Il est nécessaire d'acheter le document ISO 26000 3

Etape 2: Un certificat "ISO 26000", le recours à des consultants ou à une formation sont inutiles . 4

Etape 3: Etudier le document ISO 26000 attentivement 5

Etape 4: Vérifier si ISO 26000 répond à vos besoins et attentes 5

Micro-organisations, 92% de l'ensemble des organisations 6

PMO – Petites et Moyennes organisations, 7% de l'ensemble des organisations 6

Grandes organisations, 1% de l'ensemble des organisations 7

Etape 5: Identifier vos potentielles activités et leur impact en utilisant l'outil de vérification 7

A quoi sert l'outil de vérification ? 7

Comment utiliser l'outil de vérification ? 8

Quels sont les résultats ? 8

Etape 6: Faire partager l'utilisation responsable que vous faites d'ISO 26000 9

Annexe 1: DIS - Contenu 11

Annexe 2: Historique du projet, caractéristiques et réussites 12

Annexe 4: Comprendre les relations entre l'ISO 26000, le droit et la règlementation 16

Annexe 5: "Parties prenantes" et "Parties affectées" 17

Annexe 6: Proposition de communication 18

Objectif

Ce manuel d'utilisation de l'ISO 26000 vise à faciliter l'utilisation correcte et responsable du document ISO 26000 "par tous types d'organisations, indépendamment de leur taille ou leur emplacement" (citation tirée du texte de la norme ISO/DIS 26000, champ d'application, la ligne 212). Un outil de vérification y est également inclus pour afin de faire de l'ISO 26000 une norme réaliste et facile à utiliser, en particulier pour les PMO (Petites et Moyennes Organisations). L'application de l'outil de vérification ne nécessite pas de recourir à des services externes à l'organisation, comme des consultants, formateurs ou auditeurs. À la fin de ce document, vous trouverez une proposition sur la façon de partager l'utilisation de la ISO 26000.

Ce manuel d'utilisation considère la norme ISO / DIS 26000 (Proposition de norme internationale, pour connaître son contenu, voir l'annexe 1) comme sa version finale et publiée. Elle sera mise à jour dès que le FDIS (Proposition de norme internationale finale) et par la suite l'IS (norme internationale) seront disponibles. Par chance, les difficultés identifiées dans le projet de norme en mars 2010, auront été surmontées d'ici la publication de l'IS.

Etant donné que la norme ISO 26000 est un document d'orientation, il est entièrement différent des normes ISO «normales». Il faudra pour cela une quantité énorme d'éducation, de la part de toutes les parties impliquées, en particulier dans le cas de l'industrie, groupe d'utilisateurs principal. Ce guide d'utilisation entend soutenir ces efforts d'éducation et éviter des aberrations et développements indésirables, comme des dépenses inutiles pour "les cours de formation ISO 26000", " consultants ISO 26000 », "audits ISO 26000 ", etc, ou même d'un" certificat ISO 26000 ", qui représenterait un détournement manifeste de l'ISO 26000.
Connaître l'historique du projet ISO 26000 ainsi que ses réussites et caractéristiques les plus importantes peuvent être utiles avant d'entrer dans les détails, veuillez vous référer à l'annexe 2. Une estimation des principaux groupes d'utilisateurs est fournie à l'annexe 3.

Hyperlien: Le document DIS (N172) et autres documents numérotés tels que celui sur les spécifications de conception (N049) peuvent être téléchargés du serveur ISO à l'adresse suivante: http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=547513&objAction=RunReport&InputLabel1=26000.

Hyperlien: Une version identique du guide d'utilisation de l'ISO 26000 comme ici présenté peut être téléchargée à partir de l'adresse suivante:
http://www.26k-estimation.com/html/guide_d_utilisation_pour_telec.html

Etape 1: Il est nécessaire d'acheter le document ISO 26000

Le **document ISO 26000 doit être acheté** au même titre qu'une autre publication de l'ISO. Une exception a été faite pour le groupe de travail sur la responsabilité sociale: La norme lui a été fournie gratuitement dans le cadre de la contribution de l'ISO à l'amélioration globale de la responsabilité sociale.

À titre d'information: le prix estimé de la norme est autour de 200 Euros ou 300 USD, mais le prix dépend de la politique de prix des points de vente des normes au niveau national.

Si l'on compare les prix figurant sur les sites Internet des organismes nationaux de normalisation ISO on remarquera une grande disparité dans la tarification des normes parmi chacun des membres nationaux de l'ISO. En guise d'exemple, on peut comparer les prix affichés sur les boutiques en ligne des sites de DIN (Deutsches Institut für Normung) et EVS (Estonian Centre for standardisation) à propos de la norme CEN/TS 13001-3-1:2004 Grues-conception générale- Partie 3-1 : Etats limites et la preuve de compétence des structures en acier. En avril 2010, une recherche de cette norme en langue anglaise était disponible chez DIN pour € 234,20 tandis que la même norme en anglais était disponible à partir de € 18,85 chez EESTI, soit seulement 8% du prix demandé par un autre membre de l'ISO.

Il est important de noter que dans cette comparaison, les documents vendus par chaque organisation membre de l'ISO sont exactement le même document. La différence de prix n'est pas expliqué par un texte de norme amoindri.

Les normes ISO sont vendues par les organisations membres de l'ISO et leurs maisons d'édition, leurs adresses sont disponibles sur le site Web de l'ISO: http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm

Etape 2: Un certificat "ISO 26000", le recours à des consultants ou à une formation sont inutiles

Il est important de savoir que l'ISO 26000:
- ... Ne concerne pas les activités "d'audits" ou de "certification" car elle ne contient pas d'exigences qui pourraient être certifiées
- ... N'est pas un standard "de gestion de système», comme l'ISO 9001 ou l'ISO14001, même si le nombre choisi 26000 peut suggérer une confusion.

De nombreux prestataires de services ont saisi cette occasion rentable pour vous faire croire que l'ISO 26000 est une norme de système de gestion afin de vous vendre des activités connexes ou d'inclure des audits et des certificats ISO 26000 en certification ISO 9001 ou ISO 14001 actuellement en cours.

-… Ni des "lignes directrices" ou encore une norme que vous auriez à "mettre en oeuvre". Elle n'est pas destinée à n'importe quel type d'utilisation contractuelle, ni à des contrats d'entreprises à entreprises ni à des passations de marché.

D'autre part, la norme ISO 26000 est:
- ... Volontaire dans son utilisation
- ... Un "document d'orientation" qui propose des directions, des conseils, propositions et recommandations; à partir de cette "offre" vous pouvez choisir de profiter des parties qui vous semblent les plus raisonnables à suivre
- ... Une "norme" internationale uniquement parce que l'ISO publie les *normes* internationales: elle est une norme internationale par sa forme de publication, mais un document d'orientation par son type et son contenu.

Hyperlien: A propos de la non-certification voir
http://www.26kestimation.com/html/certfication__no_.html#certification-a-word

Hyperlien: A propos des idées fausses les plus fréquentes (erreurs) et les détournements (abus intentionnels) voir http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions_and_misuse.html

Etape 3: Etudier le document ISO 26000 attentivement

Selon ses spécifications de conception (N049), l'ISO 26000 est censée être un document d'orientation facile à comprendre et à utiliser. Par conséquent, son utilisation ne nécessite pas de recourir aux services de consultants, d'audit ou de formations, même si de telles offres se multiplient sur Internet.

Début mars 2010, 550 000 personnes ont cherché sur Google une formation pour l'ISO 26000. Trois semaines plus tard, ils étaient 630 000.
Les personnes assistant à ces formations peuvent facilement avoir à débourser plusieurs centaines de dollars. Ces soi-disant «formateurs» ont peut-être une très bonne connaissance du texte de l'ISO 26000 mais ils ne peuvent pas avoir une connaissance approfondie des particularités internes de votre organisation et des relations extérieures; en outre, les formateurs ne sont généralement pas tenus pour responsables.

C'est VOUS qui devez étudier le document et il est utile de prendre votre temps pour apprendre ce que près de 400 "experts" du monde entier ont identifié comme de la «responsabilité sociale», et ce qui a été convenu.

Le document d'orientation ISO 26000 est structuré en sujets principaux et en questions que vous pouvez trouver dans sa clause principale 6 "Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale »:
- des recommandations ("…une organisation devrait…") sont subdivisées en sept sujets principaux (gouvernance de l'organisation, droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, bonnes pratiques des affaires, questions relatives aux consommateurs, engagement sociétal), et
- Chaque sujet principal contient un certain nombre de questions.

ISO 26000 affirme que «tous les sujets principaux sont pertinents pour toute organisation, mais pas tous les questions d'un sujet principal." L'outil de vérification a été conçu pour vous aider à trouver leur pertinence pour votre organisation, vous trouverez plus de détails à l'étape 5.

Etape 4: Vérifier si ISO 26000 répond à vos besoins et attentes

Après avoir étudié le document d'orientation ISO 26000, vous pourriez être intéressé de savoir s'il répond à vos besoins et attentes et si votre organisation entre vraiment dans son champ d'application.
Le point de départ de votre réflexion est que la ISO 26000 s'adresse à tous les types d'organisations quelque soit sa taille, et non aux individus. La **définition du terme «organisation»** est, par conséquent, très importante. On peut lire dans le document d'orientation ISO 26000:

«2.1.12 - organisation, entité avec des objectifs et une structure identifiables".

Plus précisément, de façon générale, une organisation se caractérise par différents niveaux de responsabilité et par la répartition de la responsabilité entre ces niveaux, voici un bon exemple de

définition:

«Unité sociale des personnes, systématiquement organisée et gérée de façon à répondre à un besoin ou à poursuivre des objectifs collectifs sur une base continue. Toutes les organisations ont une structure de gestion qui détermine les relations entre les fonctions et les postes, se subdivise et délègue les rôles, les responsabilités et l'autorité pour mener à bien les tâches définies. Les organisations sont des systèmes ouverts dans le sens où elles affectent et sont affectés par l'environnement au-delà de leurs limites".
(Source en anglais: http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html (2010-03))

Notons que l'utilité de la ISO 26000 diffère en fonction de la taille de l'organisation. On peut ainsi distinguer trois différents types d'utilisateurs:

Micro-organisations, 92% de l'ensemble des organisations

92% ou plus de l'ensemble des "organisations" sont des micro-organisations, elles comprennent, par exemple toutes sortes d'artisans, de petites entreprises familiales, ou des entités ayant les qualifications nécessaires pour obtenir un microcrédit. Ces soi-disant «organisations» sont généralement privées et gérées par leur propriétaire. Ces organisations opèrent en général au niveau local et si *elles ont en effet des objectifs* mais *elles n'ont pas forcément besoin de structures* (comme l'exige la définition de l'ISO 26000).

Par conséquent, en réalité, l'ISO 26000 est à peine applicable aux micro-entreprises et autres organisations aussi petites bien que la DIS inclue explicitement les micro-organisations. Voir à la ligne 521 (dans la version anglais): "Aux fins de la présente norme internationale, les PMO comprennent les très petites organisations dénommées "micro-organisations"). Il est fortement recommandé de vérifier attentivement si votre entreprise peut être définie comme une «organisation» au sens de la ISO 26000 et d'envisager ses avantages potentiels pour votre entreprise.

PMO – Petites et Moyennes organisations, 7% de l'ensemble des organisations

7% de l'ensemble des organisations pourraient être considérées comme des PMO. Selon les lignes 547 à 550 de la DIS anglais, le service d'assistance aux PMO stipule qu'une PMO devrait... "le cas échéant, agir collectivement avec ses pairs et les organisations du secteur plutôt que séparément, pour économiser ses ressources et accroître la capacité d'action. Par exemple, pour les organisations opérant dans le même contexte et le même secteur, l'identification et l'engagement auprès des parties prenantes peuvent parfois être plus efficace si elles sont menées collectivement''

Il est recommandé que les PMO **prennent l'initiative d'identifier d'autres PMO** dans leur secteur et région, et qu'elles contactent leur chambre de commerce ou association sectorielle respective pour obtenir leur soutien et proposer d'utiliser la ISO 26000 collectivement afin de permettre:
- l'identification des avantages liés à la ISO 26000 via

- le partage d'expériences et de ressources pour
- la communication

Grandes organisations, 1% de l'ensemble des organisations

En général, les grandes organisations font du commerce transnational et disposent normalement de départements spécifiques séparés dédiés à la responsabilité sociale et à la communication avec un personnel attitré que l'on appelle « agents éthique ».
La plupart de ces organisations ont publié leurs valeurs et politiques dans un code de conduite par exemple.
Les grandes organisations peuvent souhaiter étudier la couverture des sujets principaux et questions de l'ISO 26000 par leur code de conduite et de décider sur cette base de l'utilité du document d'orientation pour le développement de leurs valeurs et politiques.

En outre, sachez qu'une assistance concernant la responsabilité sociale peut vous être offerte par les associations d'entreprises ou de l'industrie dont vous êtes membres. Il est recommandé de comparer le contenu de l'ISO 26000 avec les codes d'éthique ou des codes de conduite (documents souvent beaucoup plus courts). Il est utile de les vérifier car ils sont les mieux à mêmes de traiter les sujets précis de votre domaine d'activité spécifique.
Puis, vous serez dans la mesure de choisir lequel est le plus adapté.

Si l'ISO 26000 est votre choix, veuillez vous assurer que vous avez bien compris les relations entre l'ISO 26000 en temps que document d'orientation volontaire et les lois et règlementations applicables (voir l'annexe 4).

Etape 5: Identifier vos potentielles activités et leur impact en utilisant l'outil de vérification

En prenant en compte la structure et le champ d'application du document d'orientation de l'ISO 26000, vous pourriez passer un mauvais moment à essayer de savoir si tout ou seulement des parties du document sont pertinents pour vous.

Comme vous souhaitez contribuer à la société, une question vient immédiatement à l'esprit: Dans quelle mesure peut-on réellement influer sur le statut et le développement de la société si vous vous lancez dans un sujet?

A quoi sert l'outil de vérification ?

Dans ce processus de prise de décision, il est recommandé de :

- **Tout d'abord déterminer la pertinence des sujets principaux pour votre organisation** (Par exemple, si vous produisez uniquement des biens d'équipement, vous pouvez considérer le sujet principal sur les *« Questions relatives aux consommateurs"* comme non pertinent; en temps que barbier, vous pourriez estimer que le sujet principal sur les *« Bonnes pratiques des affaires »* ne vous intéresse pas;)

- Puis **d'étudier les questions des sujets principaux restantes** et analyser les actions possibles que vous pourriez facilement et efficacement entreprendre car elles pourraient avoir un impact positif sur la société dans laquelle vous opérez.

L'outil de vérification est disponible à l'adresse suivante:
http://www.26k-estimation.com/html/outil_de_verification_pour_tel.html
Il a été conçu pour **soutenir ce processus de prise de décision**, il s'agit d'une matrice de sujets principaux et de questions connexes verticales et horizontales. Les réponses à ces questions permettront d'aboutir à une utilisation responsable, cohérente, réfléchie et autonome de la ISO 26000.

Comment utiliser l'outil de vérification ?

Cette **outil de vérification** (tableau Excel) est un **outil facile à utiliser**, il reproduit les sujets principaux et les questions, et permet de contrôler l'efficacité par question et d'estimer l'impact de vos actions potentielles en cherchant des réponses aux questions courtes suivantes:

- Les sujets principaux et les questions qui s'y rapportent sont-ils jugés pertinents pour votre organisation?
- De quel effet de levier bénéficie votre organisation sur cette question?
- Quel genre d'activités votre organisation peut-elle entreprendre sur cette question?
- Vous êtes-vous assuré que les activités prévues sont conformes à la loi en vigueur?
- Quel sera l'impact de vos activités?
- Quelles sont les parties prenantes qui interviennent sur cette question?

L'outil de vérification doit être complété ligne par ligne ou "question par question", et, si la réponse d'une ligne n'est pas positive, la ligne est complétée et vous pouvez passer à la suivante.

Quels sont les résultats ?

Vous avez **analysé en profondeur** les recommandations que votre organisation pouvait raisonnablement suivre et vos délibérations sont connues: par exemple, pour utiliser comme mise à jour après qu'un certain temps se soit écoulé, un document pour votre dialogue avec les parties prenantes ou pour vous relier à vos partenaires externes. **Vous avez identifié les activités possibles**, où l'ISO 26000 peut être appliquée avec efficacité à ces questions (ce sont toutes les questions qui ont obtenu des réponses positives).
Ne soyez pas surpris si toutes les questions d'un sujet principal ne sont pas considérées comme pertinentes pour votre organisation. Dans un tel scénario, la totalité d'un sujet principal de base n'est pas pertinente. C'est un résultat plausible.

Mais ne vous réjouissez pas trop vite à propos de l'analyse car un document ISO ne peut couvrir toutes les possibilités d'améliorer un comportement socialement responsable. Prenez la liberté de chercher des options et mesures supplémentaires qui pourraient être appliquées de façon positive dans votre situation particulière et selon vos exigences concrètes.
Hyperlien: Soyez créatif et trouvez votre contribution optimale à l'amélioration de la société.

Quelques bons exemples sont donnés à
http://www.26k-estimation.com/html/good_examples.html .

Etape 6: Faire partager l'utilisation responsable que vous faites d'ISO 26000

En tant qu'organisation, vous disposez sans doute déjà de relations à long terme avec vos parties prenantes ou pouvez déceler de nouvelles opportunités de communiquer avec les parties concernées en suivant l'étape 5 de l'outil de vérification lorsque vous décidez de consolider vos activités liées à votre responsabilité sociale. Vous pourrez trouver de plus amples informations sur la définition d'une partie prenante à l'annexe 5.

Bien que faire partager votre utilisation responsable de l'ISO 26000 soit une bonne pratique, il est nécessaire de prendre en considération la notion de **proportionnalité**. Les exigences sur les ressources inhérentes à la notification requise d'une organisation doivent refléter la taille de cette organisation. Ainsi, par exemple, un rapport d'une page doit être acceptable en général, et en particulier de la part de PMO, voir l'annexe 6.

Vous pourriez souhaiter inclure les points d'action identifiés dans votre dialogue avec les parties prenantes et dans votre communication. Vous pouvez le faire facilement avec une déclaration indiquant que vous avez compris les objectifs de la ISO 26000 et que vous avez déterminé des actions particulières.

Le groupe de travail 2 de l'ISO WG SR sur la "Communication", a publié la note suivante sur la manière de savoir comment une organisation peut se référer à son utilisation de la ISO 26000 (dans sa Newsletter de décembre 2009):

> «L'ISO 26000 est une norme internationale volontaire fournissant des recommandations sur la responsabilité sociale. Les organisations de tout type sont encouragées à reconnaitre et utiliser la norme ISO 26000 de la façon suivante:
>
> "L'Organisation", reconnaît la norme ISO 26000 comme un document de référence qui fournit des recommandations sur la responsabilité sociale.
>
> et / ou
>
> "L'Organisation" a utilisé la norme ISO 26000 comme guide pour intégrer la responsabilité sociale dans nos valeurs et nos pratiques. "

Il est évident qu'avec une telle communication, signée par vous-même, vous prenez cette responsabilité au sérieux. Toute personne intéressée, que ce soit les clients, les autorités, les parties prenantes ou même le grand public, peut apprécier le bien-fondé et la justesse de votre communication. Il sera d'une valeur supérieure à toute déclaration faite par une partie externe à votre organisation, car ils ne sont généralement pas tenus pour responsables en cas de divergences d'interprétations ou autres difficultés.

Hyperlien: La totalité de la Newsletter (lettre d'information) est disponible à l'adresse suivante
http://www.26k-estimation.com/TG2_N089_-_SR_Newsletter_12_-_20091217__2_.pdf
La communication proposée peut être également téléchargée en document Word depuis ce lien
http://www.26k-estimation.com/html/guide_d_utilisation_iso_26000.html#telechargement .
Sa formulation peut être modifiée en précisant par exemple les parties prenantes engagées dans votre dialogue ou vos réussites particulières.

Annexe 1: DIS - Contenu

Sommaire

Page

Avant-propos vi
Introduction vii
1 Domaine d'application 1
2 Termes, définitions et abréviations 2
2.1 Termes et définitions 2
2.2 Abréviations 5
3 Appréhender la responsabilité sociétale 6
3.1 La responsabilité sociétale des organisations : Historique 6
3.2 La responsabilité sociétale aujourd'hui 6
3.3 Caractéristiques de la responsabilité sociétale 8
3.4 L'Etat et la responsabilité sociétale 11
4 Principes de responsabilité sociétale 12
4.1 Généralités 12
4.2 Responsabilité de rendre compte 12
4.3 Transparence 13
4.4 Comportement éthique 13
4.5 Respect des intérêts des parties prenantes 14
4.6 Respect du principe de légalité 15
4.7 Respect des normes internationales de comportement 15
4.8 Respect des droits de l'Homme 16
5 Identifier la responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes 16
5.1 Généralités 16
5.2 Identifier la responsabilité sociétale 17
5.3 Identifier les parties prenantes et dialoguer avec elles 20
6 Lignes directrices relatives aux questions centrales de responsabilité sociétale 23
6.1 Généralités 23
6.2 Gouvernance de l'organisation 25
6.3 Droits de l'Homme 27
6.4 Relations et conditions de travail 38
6.5 L'environnement 47
6.6 Bonnes pratiques des affaires 55
6.7 Questions relatives aux consommateurs 59
6.8 Engagement sociétal 68
7 Lignes directrices relatives à l'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation 77
7.1 Généralités 77
7.2 Relation entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale 78
7.3 Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation 79
7.4 Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation 82
7.5 Communiquer sur la responsabilité sociétale 85
7.6 Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale 89
7.7 Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale 91
7.8 Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale 94
Annexe A (informative) Exemples d'initiatives volontaires et d'outils en matière de responsabilité sociétale 97
Bibliographie 110

© ISO 2009 – Tous droits réservés

Annexe 2:
Historique du projet, caractéristiques et réussites

Il est important de prendre connaissance de certains faits cruciaux avant d'étudier le document d'orientation en détails car cela pourrait s'avérer utile pour juger de la valeur des différentes recommandations («questions») ainsi que de leur utilité pour votre organisation:

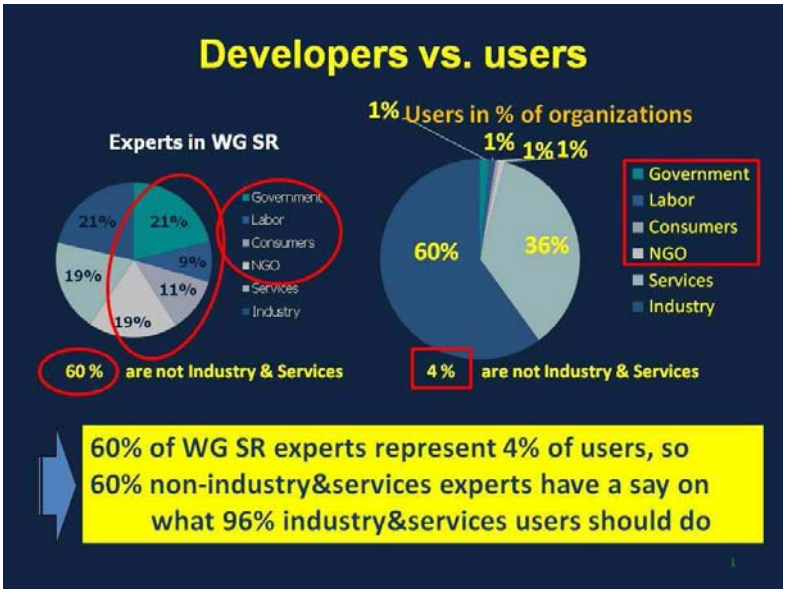
- L'ISO est reconnue pour ses normes techniques. Dans le cas des normes techniques, il est nécessaire que les ingénieurs experts aient une compréhension et un langage mutuel technique concernant les dimensions de normalisation, la qualité des matériaux, les méthodes d'essai, et les limites, etc.

- Le projet de l'ISO 26000 est une expérience déterminante dans le domaine social, sociétal ou des normes liées à la société, dans laquelle les experts ne voient pas nécessairement l'utilité d'harmoniser des éléments sociétaux ou leurs points de vue. Au vu des histoires et des cultures différentes, les différences sociétales actuelles ont tendance à maintenir leur relativité à un autre plutôt que de se conformer. Par conséquent, l'ISO a été prudent en décidant que la ISO 26000 serait une norme d'orientation qui propose des directions, des recommandations, des conseils et des propositions, sans contenir d'exigences à propos des tests sur les limites. De cette façon, les différentes caractéristiques des sociétés sont respectées.

- ISO a lancé ce projet sous l'initiative de l'ISO COPOLCO (Comité sur la politique des consommateurs), voir http://www.iso.org/iso/copolco_s_achievements.pdf

- La taille du groupe de travail "(+400 personnes) et sa bonne gestion, la durée du projet: cinq ans, l'estimation des coûts du projet, comprenant Septembre 2009: plus de 72 millions de USD dollars.

- Équilibre entre les utilisateurs et les auteurs du document d'orientation: Il faut savoir que les six groupes de parties prenantes sont représentées au sein du Groupe de travail d'une manière assez équilibrée (graphique de gauche) et ont une voix plutôt égale, même si elle ne correspond pas vraiment avec l'estimation des utilisateurs attendus (graphique de droite).



- Les parties prenantes présents représentatifs de la société sont l'industrie, les syndicats, le gouvernement, les ONG, les consommateurs, les services/soutien/Recherche/Autre. Pas encore de représentants de la culture, religion, santé publique, Histoire etc.

- Représentativité des groupes de parties prenantes: les membres de l'ISO issus des petits pays n'avaient pas les moyens d'envoyer du personnel à leur délégation au Groupe de travail ISO 26000 avec les représentants des six groupes de parties prenantes.
  Voir http://www.26k-estimation.com/html/iso_and_societal_standards.html#analysis

- Orientation du marché: un sondage auprès des utilisateurs pour assurer l'acceptation plus grand marché possible du document d'orientation n'a pas été effectuée.

- Pas de conseils aux gouvernements:
  ** Lignes 155 et 156 (dans le DIS en anglais) comme suit: "Les organisations gouvernementales, comme toute autre organisation, souhaitera peut-être à utiliser la présente norme internationale. Toutefois, il n'est pas destiné à remplacer, modifier ou modifie en rien les obligations de l'Etat." C'est ce qui explique qu'une norme ISO peuvent être utilisées par les gouvernements, mais seulement par des unités administratives gouvernementales, parce que
  ** Ligne 303 sur la définition de «organisation» se lit comme suit:
  "NOTE 1 Pour les besoins de cette internationale de normalisation, organisation ne comprend pas les droits d'exécution du gouvernement qui sont exclusives à l'Etat." C'est ce qui explique que l'ISO n'a pas la possibilité de fournir des orientations aux gouvernements sur leurs devoirs les plus privilégiés comme l'émission d'une constitution d'État et une estimation était fiable (et correctement appliquées) système de lois et règlements pour protéger la vie, les biens et l'environnement.

  Cela semble intéressant de noter que (a) on peut observer que les plus grands déficits en matière de responsabilité sociale existent dans les pays de l'insuffisance des systèmes gouvernementaux, (b) il est bien connu que l'industrie ou de toute autre organisation ne peut pas substituer l'action du gouvernement, et (c) niveau minimum de fiabilité des systèmes gouvernementaux est une condition préalable pour le succès des organisations non-gouvernementales et leurs initiatives de responsabilité sociale.

- Nomination d'experts et les observateurs par les membres de l'ISO a été un processus de confiance, car à ce jour, il n'existe pas de critères de qualification pour les "experts de la responsabilité sociale», voir http://www.26k-estimation.com/html/iso_and_societal_standards.html#WhoAreTheExperts

- Participation des consultants dans le GIS (groupe d'intervenants de l'industrie): tandis que les consultants sont l'une des nombreuses parties du groupe des parties prenantes SSRO (Services / Support / Recherche / autres), il est rare que les consultants peuvent être nommés comme représentants de l'industrie par leurs ISO organisme membre (voir N048rev1; «Sont exclus les entreprises et autres organisations qui offrent des services liés à la normalisation, y compris la certification, l'enregistrement, l'accréditation, et des services de consultation connexes (services ISR), qui présentent un conflit d'intérêts inhérent. Conseil

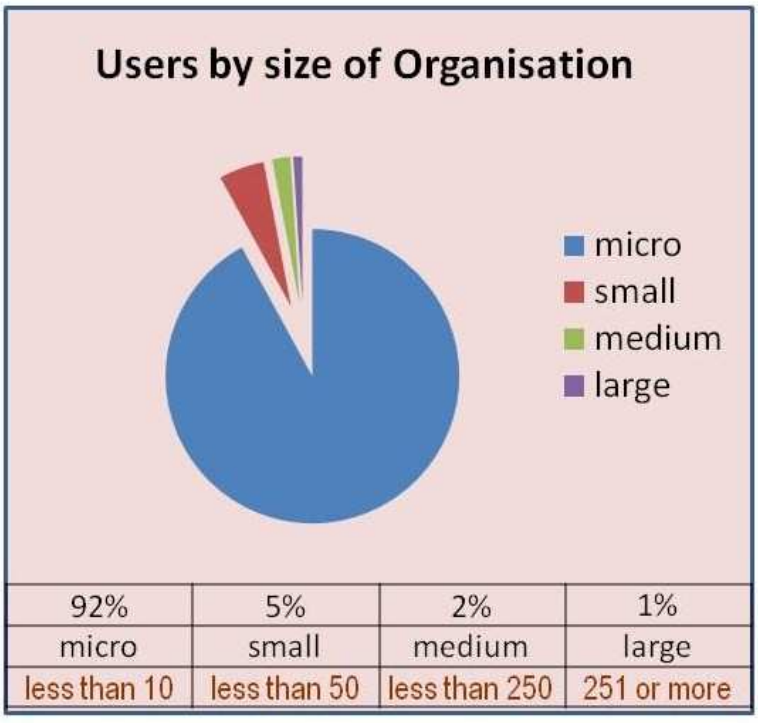
général ou des services consultatifs sont également exclus, sauf si elles ont été conservées dans le but de représenter les entreprises ou l'organisation patronale dans la norme ISO / TMB / WG / SR processus ou désignés pour représenter l'industrie par leurs organismes nationaux de normalisation "). Cela s'est produit dans au moins quatre cas, alors il est généralement bien connu que les consultants ont **ici un conflit d'intérêts**.

- Des compromis ont été identifiées pour avoir été parmi les six groupes d'intervenants, et entre les voix plus étroites conformément aux directives ISO sur CD (Projet de comité), voir http://www.26k-estimation.com/html/cd_voting_results.html#CD-Voting-results droit de vote, les résultats ; et pour le DIS, voir http://www.26k-estimation.com/html/dis_vote_analysis.html#dis-voteanalysis-start
- Outre les experts désignés à l'échelle nationale et les observateurs, il ya aussi la participation de ca. 40 organisations de liaison D (comme l'OIE Organisation internationale des employeurs, NORMAPME, ou ICC International Chambre de Commerce) en recueillant des données aussi large que possible de l'extérieur de les organismes nationaux membres de l'ISO.

Tenant compte tenu des circonstances en considération, le DIS résultant (N172) est admirable.

Annexe 3:
Estimation des principaux groupes d'utilisateurs

Dans le champ d'application de la DIS, il est précisé que l'ISO 26000 fournit une assistance pour tout type d'organisations quelque soit sa taille, partout, et les micro-organisations sont explicitement incluses. Il s'agit d'une grande chance au vu de l'estimation réaliste des principaux groupes d'utilisateurs suivante :



Annexe 4: Comprendre les relations entre l'ISO 26000, le droit et la règlementation

Dans le champ d'application de la clause de la norme ISO 26000 document que vous trouverez la phrase:
«La présente norme internationale encourage l'organisation d'entreprendre des activités qui vont au-delà de la conformité juridique, en reconnaissant que le respect du droit est un devoir fondamental de toute organisation et une partie essentielle de sa responsabilité sociale."
"This International Standard *encourages an organization to undertake activities that go beyond legal compliance*, recognizing that compliance with law is a fundamental duty of any organization and an essential part of its social responsibility."

Dans la clause 3.3.1 et sur beaucoup d'autres cas, vous trouverez une formule telle que:
«... En conformité avec le droit applicable et conforme aux normes internationales de comportement, ..."
"…in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour,…"

Le but de ce texte est d'en déduire que le niveau des comportements sociaux réglementés seule n'est pas considérée comme suffisante et une organisation devrait s'efforcer de faire mieux et aller au-delà de la lettre de la loi et la réglementation. Cette intention est bonne, mais la ISO 26000 vous laisse sur votre propre en termes d'identification des normes internationales pertinentes de conduite et avec le risque de violer la loi applicable, par exemple dans les cas où les normes internationales de comportement mentionné que vous se sentent encouragés à appliquer, ne sont pas encore transposées en droit national en vigueur.
En outre, le terme «normes internationales de comportement» est mal définie (par exemple les «normes» ne peut pas être défini comme «attentes») et des exemples concrets de ce qui manque à travers:

2.1.10 des normes internationales de comportement
attentes de comportement socialement responsable de l'organisation découlant du droit international coutumier, des principes généralement acceptés du droit international, ou d'accords intergouvernementaux qui sont universellement ou presque universellement reconnus
NOTE 1 Les accords intergouvernementaux sont traités et conventions
NOTE 2 Bien que ces attentes découlant du droit international coutumier, des principes généralement acceptés du droit international ou des accords intergouvernementaux sont s'adressait principalement aux États, ils expriment les objectifs et les principes auxquels toutes les organisations peuvent aspirer. Les normes internationales de comportement évoluent dans le temps.

2.1.10 international norms of behaviour
expectations of socially responsible organizational behaviour derived from customary international law, generally accepted principles of international law, or intergovernmental agreements that are universally or nearly universally recognized
NOTE 1 Intergovernmental agreements include treaties and conventions
NOTE 2 Although these expectations derived from customary international law, generally accepted principles of international law or intergovernmental agreements are directed primarily at states, they express goals and principles to which all organizations can aspire. International norms of behaviour evolve over time.

Annexe 5: "Parties prenantes" et "Parties affectées"

ISO 26000 définit ce terme de façon plus généralisée:
"2.1.20 parties prenantes
individu ou groupe qui a un intérêt dans toute décision ou de l'activité d'une organisation."

Aussi large que les termes, «un intérêt» et «toute» sont, ils sont aussi tellement vague que presque tout le monde à venir le long de la route ne pouvait prétendre être votre intervenants. Normalement, un "acteur" est d'une manière autre touchés par les décisions de votre organisation. En règle générale intervenants acceptés sont vos employés, clients et fournisseurs, les autorités locales et la société locale ou au grand public. En fonction de vos activités il peut avoir d'autres intervenants tels que les ONG ou les représentants de la culture, la religion, l'histoire, de la santé publique, etc.
En tout cas, **c'est vous qui décide** de personnes à inclure dans votre dialogue entre parties prenantes (par exemple "les parties concernées» ou «parties intéressées») vers une amélioration potentielle de plus de votre responsabilité sociale des activités connexes.

Annexe 6: Proposition de communication

En-tête de l'organisation

Communication sur l'application de l'ISO 26000,
la norme d'orientation en matière de responsabilité sociale

Nous avons le plaisir de vous annoncer que notre organisation est bien informée au sujet de l'ISO 26000, de ses caractéristiques et de son contenu, ainsi que de la meilleure façon d'en faire une priorité et de suivre ses conseils.

Nous reconnaissons l'ISO 26000 comme un document de référence qui fournit une assistance concernant la responsabilité sociale. Nous avons utilisé l'ISO 26000 comme un guide pour intégrer la responsabilité sociale dans nos valeurs et pratiques.

Plus de détails sont fournis sur <notre site internet> et/ou dans <notre rapport>. Veuillez contacter la personne signataire pour de plus amples informations.

Date et lieu…..

Signature(s)…..

Adresse